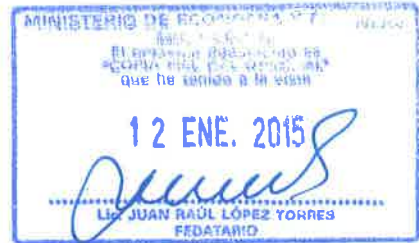


06PP



Resolución Ministerial

Lima, 09 de enero de 2015

N° 013-2015-EF/44

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el literal a) del artículo 68 del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas, aprobado mediante Decreto Supremo N° 117-2014-EF, le corresponde a la Oficina de Gobierno de Tecnologías de la Información de la Oficina General de Tecnologías de la Información (OGTI), formular y proponer las estrategias, políticas, planes operativos y de gestión, normas y estándares de arquitectura tecnológica, de servicios y de seguridad informática, así como conducir la formulación del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) del Ministerio;

Que, el inciso 5.3.4 del numeral 5.3 Provisión de Servicios y Uso Apropiado de los Recursos, del acápite 5 Políticas de Gestión de Tecnologías de la Información, del "Manual de Políticas de Gestión de Tecnologías de la Información del MEF", aprobado mediante Resolución Directoral N° 160-2014-EF/43.01, establece las políticas relativas a operaciones y soporte técnico;

Que, mediante el artículo 1 de la Resolución Ministerial N° 680-2013-EF/41, se modifica el numeral 5.3 de la Directiva N° 004-2012-EF/41.02 "Lineamientos para la elaboración de Directivas en el Ministerio de Economía y Finanzas", aprobada con Resolución Ministerial N° 359-2012-EF/41, estableciendo que la aprobación de Directivas se efectúa mediante resolución ministerial, previa opinión técnica de la Oficina General de Planificación y Presupuesto e informe legal de la Oficina General de Asesoría Jurídica;

Que, en ese sentido resulta necesario aprobar el proyecto de Directiva "Disposiciones y procedimiento para la atención de requerimientos de soporte técnico a cargo de la Oficina General de Tecnologías de la Información del Ministerio de Economía y Finanzas", elaborado y propuesto por la Oficina de Gobierno de Tecnologías de la Información de la Oficina General de Tecnologías de la Información (OGTI), en coordinación con la Oficina de Planificación y Modernización de la Gestión, de la Oficina General de Planificación y Presupuesto;

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 8 del artículo 25 de la Ley N° 29158 - Ley Orgánica del Poder Ejecutivo y en el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas, aprobado con Decreto Supremo N° 117-2014-EF;

004230-11

199963





SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar la Directiva “Disposiciones y procedimiento para la atención de requerimientos de soporte técnico a cargo de la Oficina General de Tecnologías de la Información del Ministerio de Economía y Finanzas”, que en anexo forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2.- Publicar la presente resolución en el Portal Institucional del Ministerio de Economía y Finanzas (www.mef.gob.pe), en el Intranet del Ministerio de Economía y Finanzas y disponer su difusión a todo el personal del MEF mediante correo electrónico.

Regístrese y comuníquese.

ALONSO SEGURA VASI
Ministro de Economía y Finanzas



MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
Secretaría General
El presente documento es
"COPIA FIEL DEL ORIGINAL"
que he tenido a la vista
12 ENE. 2015
Lc. JOAN RAÚL LÓPEZ TORRES
FEDATARIO



MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
Oficina General de Tecnologías de la Información

DIRECTIVA

DISPOSICIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE TÉCNICO A CARGO DE LA OFICINA GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL MEF





DISPOSICIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE TÉCNICO A CARGO DE LA OFICINA GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL MEF

DIRECTIVA N° 003-2015-EF/44

1. OBJETO

Establecer las disposiciones y el procedimiento que permitan asegurar una adecuada y oportuna atención de los requerimientos de soporte técnico por parte de los usuarios del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) a través de la Oficina General de Tecnologías de la Información (OGTI).

2. BASE LEGAL

- 2.1. Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 2.2. Resolución Directoral N° 413-2012-EF/43.01, que aprueba la Directiva N° 009-2012-EF/43.01 "Administración, disposición y otros actos de los Bienes del Ministerio de Economía y Finanzas".
- 2.3. Resolución Directoral N° 434-2012-EF/43.01, que aprueba la Directiva N° 018-2012-EF/43.01 "Lineamientos y Procedimientos para la Administración del Almacén del Ministerio de Economía y Finanzas".
- 2.4. Resolución Directoral N° 160-2014-EF/43.01, que aprueba el "Manual de Políticas de Gestión de Tecnologías de la Información del MEF".

3. ALCANCE

La disposición contenida en la presente Directiva, son de aplicación por los responsables de soporte técnico de la OGTI y por todo el personal que independientemente de su régimen laboral o relación contractual, prestan servicios en los diferentes órganos del MEF y hacen uso de los equipos de cómputo y software asignados.

4. DISPOSICIONES GENERALES

4.1. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Para efecto de la presente directiva, entiéndase por:

- 4.1.1 **Control Remoto:** aplicativo informático que permite asistir técnicamente a un equipo informático en lugares a distancia.
- 4.1.2 **Escalar el Servicio:** acción de derivar la atención del servicio de soporte técnico a otra instancia superior.
- 4.1.3 **Gestión de Activos Informáticos:** referido al ciclo de vida de los equipos informáticos, desde su adquisición, operatividad y baja.
- 4.1.4 **Incidencia de Soporte Técnico:** es una cuestión, problema o asunto de carácter técnico que se gestionará hasta quedar resuelto.
- 4.1.5 **Soporte Técnico:** servicio que ayuda a resolver incidencias o problemas que puedan presentarse a los usuarios mientras hacen uso de los servicios de TI, programas o dispositivos.
- 4.1.6 **Usuario:** persona o entidad autorizada a la que se le asignan privilegios de operación de algún recurso para el apoyo al desarrollo de sus funciones.





DISPOSICIONES Y PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE TÉCNICO A CARGO DE LA OFICINA GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS

4.2. DEL PROCESO DE SOPORTE TÉCNICO.

Para efectos de la presente norma, el proceso de soporte técnico comprende las fases de requerimiento de atención de incidencias o problemas, servicios de soporte técnico a través de la unidad orgánica competente de la OGTI y conformidad de la atención por parte del usuario.

4.3. DE LAS OBLIGACIONES.

Son obligaciones del personal que interviene en el servicio de atención de soporte técnico en la Oficina de Infraestructura Tecnológica de la OGTI, las siguientes:

4.3.1 DEL COORDINADOR DE SOPORTE TÉCNICO (CST).

- a) Elaborar y mantener al día, la programación de las actividades de soporte técnico que realizarán los Especialistas de Soporte Técnico.
- b) Monitorizar y velar que los requerimientos o incidencia de soporte técnico sean atendidos en su totalidad de manera oportuna, eficiente y eficaz, procurando la satisfacción del usuario final.
- c) Planificar las actividades de soporte técnico.
- d) Supervisar y controlar las acciones de los Especialistas de Soporte Técnico en general.
- e) Emitir informes al Director de Infraestructura Tecnológica de la OGTI sobre la situación de las atenciones de requerimiento o incidencia de soporte técnico, así como informar periódicamente sobre el desempeño de los Especialistas de Soporte Técnico
- f) Proponer soluciones tecnológicas para mejorar y asegurar el servicio de soporte técnico.
- g) Elaborar y mantener las estadísticas sobre las atenciones de requerimientos o incidencias de soporte técnico.
- h) Coordinar y dirigir con los proveedores externos de soporte técnico las actividades derivadas a éstos para su atención.

4.3.2 DEL ESPECIALISTA DE SOPORTE TÉCNICO (EST).

- a) Efectuar el soporte técnico brindando un trato cordial en las atenciones a los usuarios del Ministerio.
- b) Atender solamente los requerimientos de soporte técnico asignados por el Registrador de Atención de Soporte, comunicándole a éste permanentemente su ubicación durante y después de una atención de soporte técnico.
- c) Respetar los acuerdos de garantía de los equipos de cómputo.





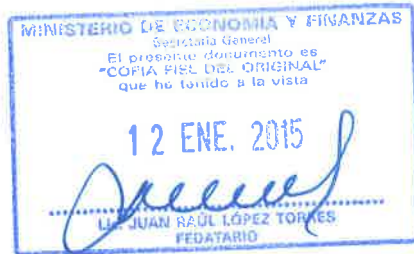
DISPOSICIONES Y PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE TÉCNICO A CARGO DE LA OFICINA GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS

- d) Velar por la legalidad del software, según el Decreto Supremo N° 013-2003-PCM.
- e) Mantener la estricta confidencialidad de la información de los usuarios contenida en los equipos de cómputos asignados a estos.
- f) Informar y coordinar con el Coordinador de Soporte Técnico sobre el avance de las tareas realizadas, así como las actividades pendientes del día y reportar cualquier evento que ponga en riesgo los equipos de cómputo del Ministerio.
- g) Informar al Coordinador de Soporte Técnico los problemas presentados durante la atención del soporte técnico comunicando la necesidad de escalar el servicio a otra especialidad o proveedor de servicio. De ser escalada la atención, está en la obligación de realizar el seguimiento hasta el cierre del requerimiento quedando evidenciado en los registros respectivos.
- h) Informar al Registrador de Atención de Soporte, la culminación de la atención de un requerimiento o incidencia de soporte técnico asignado.
- i) Realizar informes sobre las solicitudes de atención de soporte técnico a solicitud del Coordinador de Soporte Técnico.
- j) Cumplir con las disposiciones o normas administrativas de Abastecimiento que se dictan en materia del Control Patrimonial.
- k) Atender los requerimientos de los usuarios de manera segura, eficiente y cordial.
- l) Monitorear que los usuarios de las sedes remotas envíen el correo electrónico con la conformidad de la atención al soporte técnico una vez concluido.

4.3.3 DEL ESPECIALISTA RESOLUTOR TECNICO (ERT).

- a) Atender solamente los requerimientos o incidencias de soporte técnico escalados, realizando esta acción de manera diligente, segura y eficiente.
- b) Mantener la estricta confidencialidad de la información de los usuarios.
- c) Informar y coordinar con el Coordinador de Soporte Técnico las acciones realizadas en la resolución de algún problema técnico escalado.





DISPOSICIONES Y PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE TÉCNICO A CARGO DE LA OFICINA GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS

4.3.4 DEL REGISTRADOR DE ATENCIÓN DE SOPORTE (RAS).

- a) Mantener permanentemente actualizado el Registro de Atención de Soporte Técnico.
- b) Monitorizar el avance de las acciones que se ejecutan para la atención de las solicitudes de soporte técnico.
- c) Efectuar o gestionar la obtención de copias de seguridad de los registros de requerimiento de atención o incidencia de soporte técnico inscritos en el sistema o aplicativo vigente.
- d) Reportar al Coordinador de Soporte Técnico de cualquier incidente que se presente referido a sus funciones, así como los requerimientos de alta prioridad o de emergencia.
- e) Coordinar permanentemente con el Coordinador de Soporte Técnico para mejorar la calidad de la información obtenida y registrada en los Registros de Atención de Soporte Técnico.
- f) Atender los requerimientos de soporte técnico vía las líneas telefónicas dispuestas para dicho fin.

4.4. Los canales de comunicación para efectuar el requerimiento de atención del soporte técnico son los siguientes:

4.4.1 Cuenta de correo electrónico: soporte@mef.gob.pe.

4.4.2 Comunicación telefónica: anexo OGTI = 2555.

4.4.3 Comunicación escrita: dirigido al Director General de la OGTI o Director de la Oficina de Infraestructura Tecnológica, los mismos que derivan a la cuenta de correo de electrónico soporte@mef.gob.pe, para su atención.

4.5. Para la atención de los activos informáticos durante su ciclo de vida (alta, baja, movimiento y configuración) debe tenerse en cuenta lo siguiente:

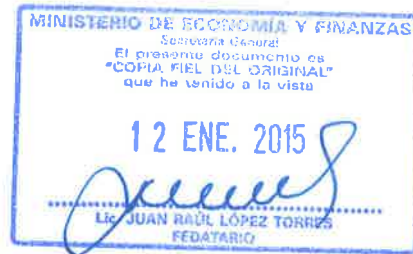
4.5.1 Ningún soporte técnico es ejecutado si el activo informático no tiene previamente asignado su correspondiente registro patrimonial. Este hecho es puesto de conocimiento inmediato a la Oficina de Gobierno de Tecnología de la Información para que realice la gestión administrativa ante la Oficina de Abastecimiento para subsanar el inconveniente.

Esta disposición alcanza también para los activos informáticos alquilados, los mismos que tienen un registro o identificación temporal dispuesto por la Oficina de Abastecimiento del MEF.

4.5.2 La atención de soporte técnico en sus distintas etapas debe ejecutarse siempre en forma cordial y con eficiencia.

4.5.3 La solicitud de la emisión de un Informe de Conformidad requerida por la Oficina de Abastecimiento según dispositivo vigente de almacén, será atendida y aprobada por la Oficina de Infraestructura Tecnológica, en cuanto a la conformidad





DISPOSICIONES Y PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE TÉCNICO A CARGO DE LA OFICINA GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS

operativa del activo informático y por la Oficina de Gobierno de Tecnología de la Información, en cuanto a la verificación de la documentación de recibo del activo (orden compra-guía de internamiento, Guía de Remisión, Factura, Cargo de Recepción, Boletas, y otros).

- 4.5.4 La Oficina de Gobierno de Tecnología de la Información documenta y registra los activos informáticos antes de ser atendidos por soporte técnico para su alta, baja o movimiento (interno o externo), en concordancia con su responsabilidad funcional sobre la administración y control de los activos informáticos del MEF. Asimismo, la atención de soporte de técnico debe acatar lo dispuesto en las normativas vigentes de administración de bienes y lineamiento de abastecimiento del MEF.
- 4.6. La atención de los requerimientos de soporte técnico sólo se realizan a los equipos de cómputo que se encuentren bajo la administración del MEF.
- 4.7. Los Especialistas de Soporte Técnico de la Oficina de Infraestructura Tecnológica de la OGTI, son los únicos trabajadores autorizados para abrir los equipos de cómputo asignados a los usuarios del MEF.
- 4.8. El Especialista de Soporte Técnico, en caso de detectar software que no cuente con las respectivas licencias, debe notificarlo al área competente para su respectiva eliminación y acciones administrativas pertinentes.

5. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS.

5.1. DEL PROCESO DE ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE TÉCNICO.

5.1.1 RECEPCIÓN Y REGISTRO DEL REQUERIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO.

- Los requerimientos de soporte técnico deben tramitarse a través de los canales de comunicación establecidos en la presente Directiva.
- El Registrador de Atención de Soporte, después de registrar y generar el número de atención de soporte técnico, debe comunicar al usuario vía correo electrónico, el número de atención generado.
- Todo soporte técnico que se ha registrado como un nuevo requerimiento, tiene un estado inicial denominado "Pendiente".

5.1.2 ASIGNACIÓN DEL REQUERIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO.

- La asignación del requerimiento de soporte técnico debe tener en cuenta los siguientes criterios:
 - Priorización según el nivel de severidad e impacto (Anexo N° 1).





DISPOSICIONES Y PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE TÉCNICO A CARGO DE LA OFICINA GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS

- ii. Priorización en función al nivel jerárquico de cargos. **(Anexo N° 2)**
 - iii. Priorización de acuerdo al nivel organizacional de las unidades de organización.
 - iv. Mayor carga de trabajo de los Especialistas de Soporte Técnico.
 - v. Requerimientos de atención de soporte técnico en espera.
- b) La asignación de la atención de un soporte técnico puede ser dada a más de un especialista dependiendo de la especialización técnica que se requiera para la atención.

5.1.3 ATENCIÓN DEL REQUERIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO.

- a) Los Especialistas de Soporte Técnico monitorean permanentemente sus asignaciones de soporte técnico, además de notificar al Coordinador de Soporte Técnico y Registrador de Atención de Soporte.
- b) Para determinar el orden que será atendido los requerimientos de soporte técnico asignado a los Especialistas de Soporte Técnico, éstos establecen una priorización de atención en base a los siguientes criterios:
 - i. Priorización según el nivel de severidad e impacto **(Anexo N° 1)**.
 - ii. Priorización en función al nivel jerárquico de cargos. **(Anexo N° 2)**.
- c) El servicio de soporte técnico está a cargo del Especialista de Soporte Técnico a quien le ha sido asignado el requerimiento.
- d) El requerimiento de soporte técnico debe consignarse en el "Aplicativo informático de registro de atención de soporte técnico", incluyendo la fecha y hora de inicio, así como la fecha y hora de término.
- e) Durante el turno de trabajo el Especialista de Soporte Técnico, debe tener siempre activo el equipo de comunicación asignado.
- f) Si el Especialista de Soporte Técnico o Especialista Resolutor Técnico, determina o decide que por las características del requerimiento, este debe ser derivado a otro Especialista para su respectiva atención, debe efectuar las siguientes acciones:
 - i. Informar al Registrador de Atención de Soporte del hecho para actualizar el registro de atención y al Coordinador de Soporte Técnico para que establezca el escalamiento.
 - ii. Explicar cordialmente al usuario de lo acontecido.





DISPOSICIONES Y PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE TÉCNICO A CARGO DE LA OFICINA GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS

- iii. Consignar en la Acta de Atención (**Anexo N° 3**) la actividad efectuada.
- g) El Especialista Resolutor Técnico debe atender prioritariamente el requerimiento asignado y está bajo la orden del Coordinador de Soporte Técnico hasta su culminación. El Especialista Resolutor Técnico puede ser cualquier especialista que labore en las áreas de cómputo, redes o seguridad informática de la Oficina de Infraestructura Tecnológica.
- h) Si el Coordinador de Soporte Técnico, observa que no se viene atendiendo rápida y eficazmente los requerimientos de soporte técnico, debe informar al Director de la Oficina de Infraestructura Tecnológica.

5.1.4 CULMINACIÓN DE SOPORTE TÉCNICO.

- a) Culminada la atención de soporte técnico, el Especialista de Soporte Técnico debe consignar las acciones ejecutadas en el Acta de Atención (**Anexo N° 3**), solicitar la firma respectiva al Usuario y entrega el Acta de Atención de Soporte, al Registrador de Atención de Soporte quien debe registrar en el aplicativo informático correspondiente, el soporte técnico culminado.
- b) Al término del día laboral, el Registrador de Atención de Soporte emite el "**Reporte Pendiente de Atención de Soporte Técnico**" y entrega al Coordinador de Soporte Técnico para su conocimiento.

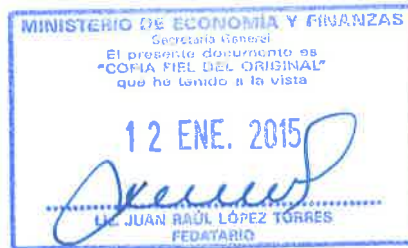
5.1.5 CONFORMIDAD DE LA ATENCIÓN DEL REQUERIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO.

Una vez concluida la atención del soporte técnico realizado por la OGTI, los usuarios deben dar su conformidad de acuerdo a los siguientes aspectos:

- a) **Atención de soporte técnico presencial;** el usuario debe firmar el Acta de Atención según Anexo N° 03.
- b) **Atención de soporte técnico por medios informáticos;** el Especialista de Soporte Técnico remite un correo electrónico al usuario, solicitando su conformidad al soporte técnico efectuado. El correo electrónico debe consignar el código de la atención de soporte técnico generada, fecha de atención, incidencia reportada y acciones realizadas.

La conformidad de la atención de soporte técnico debe ser remitida por el usuario vía correo electrónico a la cuenta soporte@mef.gob.pe, el cual es reenviado al Registrador de Atención de Soporte para su respectivo registro.





DISPOSICIONES Y PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE TÉCNICO A CARGO DE LA OFICINA GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS

- c) **Atención de soporte técnico por terceros;** el Especialista de Soporte Técnico recibe del proveedor el informe o documento de las acciones realizadas en el soporte técnico efectuado. Este documento se remite al Registrador de Atención de Soporte para su archivamiento.

5.2. DE LA ATENCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO A SEDES REMOTAS.

5.2.1 Las sedes remotas están referidas a las oficinas de los distintos órganos, unidades orgánicas, programas, proyectos o similares del MEF que no se encuentran ubicadas en la Sede Central del Ministerio, pudiendo ser Sedes Remotas Externas (las ubicadas en provincia como los CONECTAMEF) y Sedes Remotas Internas (ubicadas en Lima pero que no tienen oficinas en la Sede Central como la Tribunal Fiscal, Órganos, UCPS, y otros).

5.2.2 La atención del soporte técnico de las Sedes Remotas del MEF tienen las siguientes modalidades de atención:

- a) **Presencial:** Se origina por la evaluación del Coordinador de Soporte Técnico, determinando la urgencia y necesidad de un Especialista de Soporte Técnico en la localidad donde se ubica la Sede Remota. La autorización de la atención presencial la otorga el Director de la Oficina de Infraestructura Tecnológica.

La atención del soporte técnico de una Sede Remota también es asignada a un Especialista de Soporte Técnico (si fuese el caso), para que monitoree y supervise la culminación de la atención del soporte técnico.

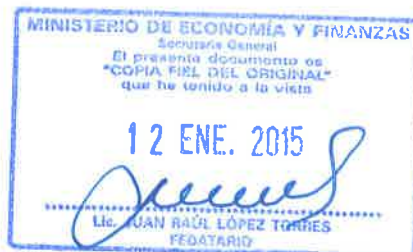
- b) **Medios Informáticos:** el Especialista de Soporte Técnico, podrá utilizar herramientas de atención remota, para atender los requerimientos de soporte técnico de los usuarios.

La conformidad de la atención de soporte técnico debe ser remitida por el usuario vía correo electrónico a la cuenta de sopORTE@mef.gob.pe, el cual es reenviado al Registrador de Atención de Atención de Soporte para su respectivo registros en el correspondiente aplicativo informático.

- c) **Por Terceros:** La atención es realizada por un proveedor de servicios de TI externo según las siguientes condiciones o situaciones:

- i. Si la adquisición de un bien o servicio informático es adquirido en la localidad de la Sede Remota, entonces la atención es realizada por el proveedor de la zona.
- ii. Si la adquisición de un bien o servicio informático es adquirido en la Sede Central del MEF, entonces la Sede Remota debe remitir el bien a la OGTI para que





DISPOSICIONES Y PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE TÉCNICO A CARGO DE LA OFICINA GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS

la atención del soporte técnico lo realice el proveedor de servicio contratado.

La atención de Soporte Técnico a las Sedes Remotas también se registra en la base de datos de Atención de Soporte Técnico de la OGTI.

5.3. DE LAS ESTADÍSTICAS Y REUNIONES SOBRE LA ATENCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO Y MEJORA.

- 5.3.1 El Coordinador de Soporte Técnico debe emitir e informar cada quince (15) días al Director de la Oficina de Infraestructura Tecnológica sobre las estadísticas y desempeño de las atenciones de soporte técnico efectuados.
- 5.3.2 El Coordinador de Soporte Técnico, también debe efectuar reuniones con los Especialistas de Soporte Técnico para analizar y evaluar los indicadores de atención con el fin de determinar las medidas que contribuyan a la mejora del Proceso de Atención de Soporte Técnico.

5.4. DE LAS RESTRICCIONES DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO.

Queda terminantemente prohibido el servicio de atención de soporte en los siguientes casos:

- 5.4.1 Para asuntos personales de los usuarios.
- 5.4.2 Cuando se requiera atención directa del Especialista, sin registro previo en el aplicativo correspondiente.

6. RESPONSABILIDADES.

- 6.1. La Oficina de Infraestructura Tecnológica de la OGTI, es la responsable de supervisar el cumplimiento de la presente Directiva.
- 6.2. La Oficina de Abastecimiento de la Oficina General de Administración es la responsable de registrar, administrar, supervisar y disponer de los bienes (incluido los bienes informáticos en general) de propiedad del MEF, y coordinar con la Oficina General de la Tecnología de la Información, los aspectos técnicos relevantes en apoyo a su gestión.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y FINALES.

- 7.1. La atención de soporte técnico referida al cambio de software en los equipos de cómputo de los usuarios debe ser puesto de conocimiento al responsable del Proceso de Gestión de Activos Informáticos para su control correspondiente, inmediatamente culminada tal atención.
- 7.2. La información documental (física o digital) relacionada a los bienes informáticos, es registrada y custodiada por la Oficina de Gobierno de Tecnología de la Información de la OGTI encargada de la gestión de los activos informáticos del MEF.
- 7.3. El Servicio de Soporte Técnico debe estar incluido en el Catálogo de Servicios de Tecnologías de la Información del MEF y su





DISPOSICIONES Y PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE TÉCNICO A CARGO DE LA OFICINA GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS

actualización estará sujeto a una evaluación previa por los órganos técnicos respectivo de la OGTI.

8. ANEXOS.

1. Matriz de Impacto
2. Priorización en Función del Nivel Jerárquico de los Cargos.
3. Acta de Atención





DISPOSICIONES Y PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE TÉCNICO A CARGO DE LA OFICINA GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS

**ANEXO N° 1
MATRIZ DE IMPACTO**

PRIORIDAD	IMPACTO		
	1-Alto Varios Usuarios Afectados	2-Medio Sólo un Usuario Afectado	3- Bajo Nuevo Requerimiento
1-Alta	1	2	3
2-Media	2	3	4
3-Baja	3	4	5



MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
 Secretaría General
 El presente documento es
 "COPIA FIEL DEL ORIGINAL"
 que he tenido a la vista
 12 ENE. 2015
 LIC. JUAN RAÚL LÓPEZ TORRES
 FEDATARIO



DISPOSICIONES Y PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE TÉCNICO A CARGO DE LA OFICINA GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS

ANEXO N° 2

Priorización en Función del Nivel Jerárquico de los Cargos

NIVEL JERARQUICO	PRIORIDAD		
	ALTA	MEDIA	BAJA
Ministro			
Viceministro			
Secretario General			
Directores Generales			
Directores			
Asesores			
Profesionales			
Técnicos			
Auxiliares			



MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
 Secretaría General
 El presente documento es
 "COPIA FIEL DEL ORIGINAL"
 que he tenido a la vista
 12 ENE. 2015
 Lic. DAN RAUL LOPEZ TORRES
 FEGATARIO

 **DISPOSICIONES Y PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE TÉCNICO A CARGO DE LA OFICINA GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS**

ANEXO N° 3
Acta de Atención

PERU		Ministerio de Economía y Finanzas		Oficina General de Tecnologías de la Información		SOPORTE TECNOLÓGICO	
Usuario:				Anexo:	Fecha de Atención:		Código:
Área:						2014	
Asignado	Incidencia			Edificio y Piso			
Adicional	Reportada			Principal	Pte. Acuña		
Antivirus: SI	No	Tivoli: SI	No	IP:	Universal		
Diagnóstico:				Miroquezada	Callao		
Acción Realizada:				Ban Mat	Elizalde		
				Artesanía	La Molina		
				Ancash	Conecta MEF		
				Hotel	Palacio		
				SIM 1 2 3 4 5 6 7 8 9 12			
				Incidencia Resuelta			
Estado Final del Equipo:				SI		NO	
				Equipo Informático			
				Equipo	:		
				Marca	:		
				Modelo	:		
				Serie	:		
				Inventario	: 201... -		
Técnico Informático QOH		Ver: hoy		Se firma en señal de conformidad del servicio			



